

## تأثير الانهيار على مستوى الالتزام التنظيمي

### دراسة مقارنة بين كليتي الادارة والاقتصاد والمستقبل الجامعة في بابل

د. زينب عبد الرزاق عبود

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بابل

#### المستخلص :

يهدف هذا البحث الى دراسة العلاقة التآثيرية بين كل من الانهيار والالتزام التنظيمي وقد تم إجراء دراسة مقارنة بين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بابل وكلية المستقبل الجامعة / بابل لمعرفة التباين بين إجابات عينة البحث التي تم اختيارها بشكل عشوائي وبعد أن تم توزيع (٥٠) استمارة استبيان تم تصميمها من قبل الباحث على التدريسيات والتدريسيين في كلتا الكليتين وتحليل البيانات اتضح لنا ان هناك تفاوت في نسبة تأثير الانهيار على مستوى التزام الفرد بين الكليتين نتيجة لاختلاف ظروف ومناخ العمل بينهما و انخفاض مستوى الولاء والانتماء لدى عينة بحث كلية المستقبل تجاه منظماتهم بسبب ضعف وسائل التعزيز المستخدمة من قبل الكلية لزيادة ولائهم لها ، لذا نوصي بضرورة الاخذ بنظر الاعتبار الوسائل الخاصة بتعزيز الولاء والانتماء من قبل كلية المستقبل لرفع مستوى التزام افرادها العاملين تجاهها. والعمل على جعل المناخ التنظيمي في كلية المستقبل الجامعة كونها من الكليات الاهلية قريباً من مناخ الكليات الحكومية من خلال التزام الطلبة بالضوابط والسلوكيات نفسها من خلال تفعيل نظام انضباط الطلبة .

The effect of Burnout on the level of organizational commitment

A comparison study between the college of economics and Administration and

Al-Mustaqbal University College in Babylon

#### Abstract :

This paper aims to study the mutual influence between the organizational burnout and commitment .This paper makes a comparison between the college of Economics and Administration/University of Babylon and Al-Mustaqbal University College to identify the difference between the answers of the sample of study which has been randomly chosen to which ( ٥٠ ) questionnaires are applied . The questionnaire is designed by the researcher in

accordance with the teaching staff in both colleges mentioned above . and data analysis, we found that there are disparities in the proportion of the effect of the collapse on the level of commitment of the individual between the two colleges due to different conditions and business climate between them and the low level of loyalty and affiliation research sample of Al-Mustaqbal University College towards their organization because of the weakness of the means of reinforcement used by the college to increase their loyalty to it, so we recommend the necessity of taking into consideration the means of strengthening loyalty and affiliation by Al-Mustaqbal University College to raise the level of commitment of its members working toward it. And work to make the regulatory climate in the Al-Mustaqbal University College as a private college being close to a climate of government colleges through the commitment of students behaviors and controls itself by activating the system of students discipline .

#### المقدمة :

في هذه الأيام أصبح العالم ديناميكي وفوضوي في نفس الوقت وان المنافسة فيه أصبحت حقيقة لا نكرانها بالنسبة للمنظمات التي تعمل فيه، لذا لا بد من وجود مستلزمات ومفاتيح تساعد على البقاء والاستمرار في عملها وتحقيق التفوق والنجاح والحفاظ على موقعها التنافسي مع وجود منظمات أخرى تسعى لنفس الهدف. ومن اهم هذه المفاتيح هي العنصر البشري الذي يعد من المفاتيح الرئيسة لتقدم وتطوير المنظمات او تدهورها واطمئنانها، لذا لا بد من البحث عن افراد يتمتعون بأفكار وآراء واسهامات إبداعية في مختلف المواضيع يجعلون من منظماتهم مثلاً للتميز والابداع والتفوق.

لقد ساهمت العوامل اعلاه في دفع المنظمات الى التفكير وتبني سياسات وخطط واستراتيجيات تعمل على الحد من ارتفاع نسبة الانهيار التنظيمي لإفراد العاملين والبحث عن العوامل المباشرة وغير المباشرة التي تساهم في زيادة ولائهم وانتمائهم لها مثل تحسين ظروف العمل ورفع نسبة الرضا الوظيفي والعدالة في التعامل بين افرادها العاملين والبحث عن العوامل المباشرة وغير مباشرة التي تساهم في زيادة ولائهم وانتمائهم لها مثل تحسين ظروف العمل ورفع نسبة الرضا الوظيفي والعدالة في التعامل بين افرادها العاملين والذي يعد من اهم المتغيرات التي تساهم في زيادة مستوى الأداء الكلي للمنظمة . ومن هنا جاءت مشكلة البحث والتي تبنت دراسة متغيرين رئيسيين هما الانهيار والالتزام التنظيمي لان اهمال او عدم دراسة العوامل التي تؤدي الى حدوث الانهيار للأفراد سيؤدي بالتالي الى انخفاض مستوى الالتزام لديهم اتجاه منظماتهم. وتمثل المتغير المستقل بالانهيار والذي تضمن الابعاد الآتية (الاعياء العاطفي ، انعدام الشخصية ، انخفاض الانجاز الشخصي)، اما المتغير التابع فقد كان هو الالتزام التنظيمي والذي

تضمن (الالتزام المؤثر ، الالتزام المعياري ، الالتزام المستمر) ويتكون فكرة البحث حول التساؤل الرئيس الذي ينص على (هل توجد علاقة ارتباط وتأثير للانهييار للحد من ظهور مؤشرات انخفاض الالتزام؟) وعلى أساس هذا التساؤل تمت صياغة فرضيات البحث الرئيسة وتجسيدها في انموذج فرضي تم اختباره إحصائيا ضمن البحث.

### المبحث الأول: المنهجية العلمية للبحث

#### اولاً : اهمية البحث: -

١. تنطلق أهمية البحث من كونه دراسة تحليلية، وان المنظمات العراقية بأمس الحاجة الى مثل هذه البحوث في هذه المرحلة اذ ستوفر لها بيانات ومعلومات مباشرة يمكن توظيفها في خدمة التوجه المستقبلي لنشاطاتها المختلفة.
٢. الاستفادة من النتائج التي سيتوصل اليها البحث من قبل الأكاديميين والمهتمين في الأجهزة الحكومية.
٣. أهمية الاهتمام بموضوعات الانهييار والنتائج الكبيرة المرتبة عليا بالنسبة لمنظماتنا كونه من اهم المتغيرات التي تؤثر على إنتاجية الفرد.

#### ثانياً : اهداف البحث: -

١. تحديد مستوى العلاقة بين متغيرات الانهييار التنظيمي ومتغيرات الالتزام.
٢. اثاره اهتمام كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بابل وكلية المستقبل الجامعة لأهمية موضوع الانهييار التنظيمي والالتزام وعلاقتها ببعضهما وتأثيرهما في رفع مستوى الأداء.
٣. السعي الى تحقيق الترابط بين الواقع النظري الفلسفي للبحث والواقع الميداني (لعينة البحث) لمعرفة الملاحظات والمعوقات والصعوبات التي تواجهها وكيفية معالجتها ووضع الحلول لها.
٤. بناء مقياس خاص لقياس العلاقة والاثر بين متغيرات البحث.

#### ثالثاً : مشكلة البحث: -

تظهر بين الحين والآخر متغيرات ومفردات تنظيمية تعكس الواقع الذي يعيشه الفرد العامل في منظمته ومن هذه المتغيرات الانهييارالذي يصيب الافراد ويتسبب في الإحباط العاطفي والنفسي وضعف الانجاز الشخصي لهم ويحدث نتيجة لضغوط العمل والاسرة والمجتمع مما يتسبب في انخفاض مستويات الاداء والتوتر والقلق الذي يصيب العلاقة بين الزملاء مما يعكس على المناخ الكلي للعمل ومستوى تحقيق الاهداف لكل من الفرد والمنظمة ، ولتسليط الضوء على هذا الموضوع تم طرح مشكلة البحث بعدة تساؤلات وهي: -

- ١- ما هو مستوى ابعاد متغيرات البحث في الكليات المدروسة.
- ٢- معرفة مستوى الالتزام لعينة البحث .
- ٣- هل تعاني عينة البحث من انهيار .
- ٤- هل توجد علاقة ارتباط بين (الانهيار والالتزام التنظيمي).

٥- هل توجد علاقة تأثير بين (الانهيار والالتزام التنظيمي).

رابعاً : فرضيات البحث : -

١- الفرضية الرئيسة الأولى : -

"يوجد تباين ذا دلالة معنوية في إجابة عينة البحث بين كلية الإدارة والاقتصاد وكلية المستقبل الجامعة".

٢- الفرضية الرئيسة الثانية:

"توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الانهيار والالتزام التنظيمي لكلية المستقبل الجامعة "

٣- الفرضية الرئيسة الثالثة: -

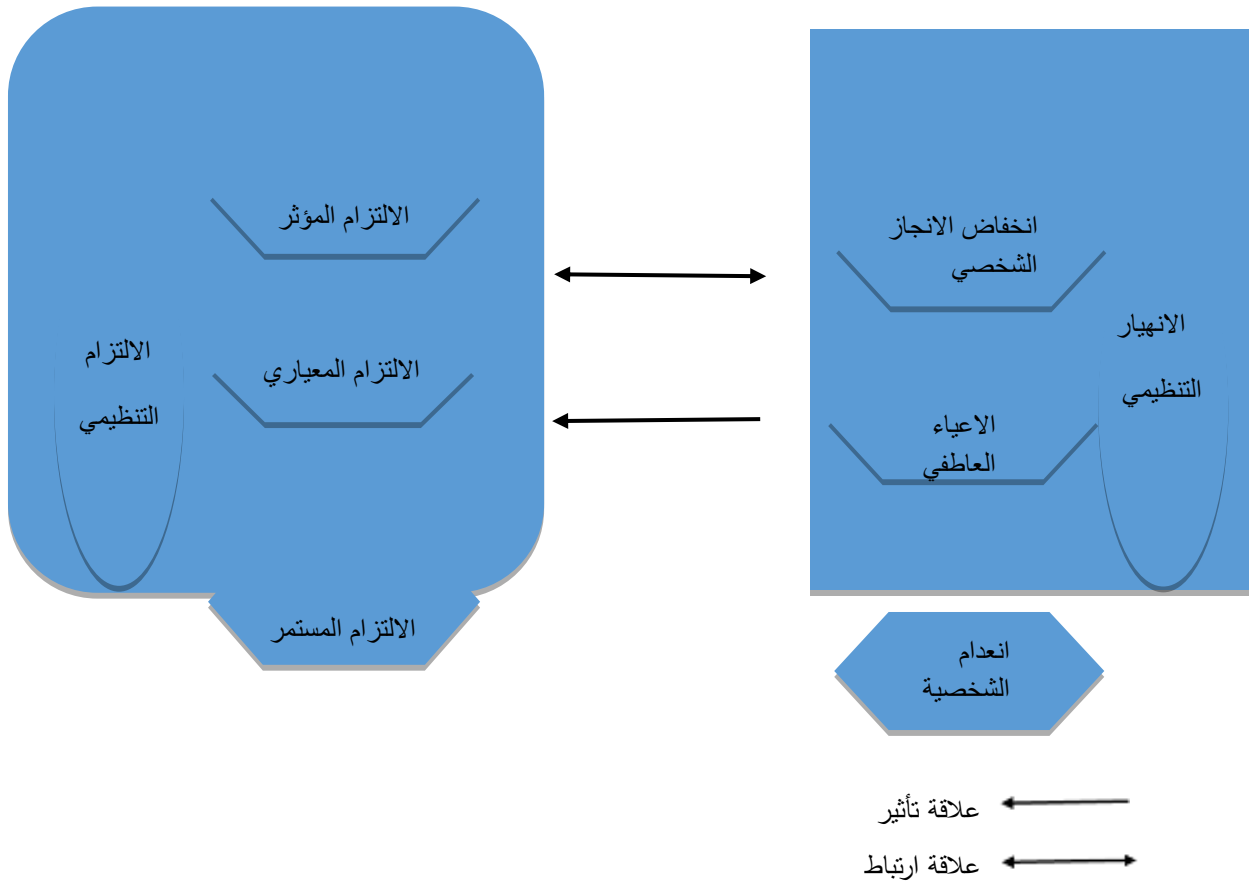
"توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الانهيار والالتزام التنظيمي لكلية الإدارة والاقتصاد".

٤- الفرضية الرئيسة الرابعة: -

"توجد تأثير عكسي ذات دلالة معنوية للانهيار في الالتزام التنظيمي لكلية الإدارة والاقتصاد والمستقبل

الجامعة"

خامساً : المخطط الفرضي للبحث :-



شكل رقم ( ١ ) المخطط الفرضي للبحث

- مجتمع وعينة البحث : -

اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد ملائماً لدراسة الظواهر الاجتماعية والسلوكية إذ جمعت البيانات والمعلومات عن طريق استمارة استبانة (انظر ملحق رقم ٢) مقسمة الى ثلاثة اجزاء ، الجزء الاول يتعلق بالعوامل الديمغرافية لعينة البحث ، الجزء الثاني صمم لقياس المتغير المستقل ( الانهيار) و بالاعتماد على مقياس Burisch & Schaufeli and Enzman ١٩٩٨ و ٢٠٠٤ بعد ان تم تعديله بما يتلائم مع البيئة العراقية وتحتوي على (٢٠) فقرة ، اما الجزء الثالث فقد كرس لقياس المتغير التابع ( الالتزام التنظيمي ) وقد تم الاعتماد على نموذج Meyer & Allen ١٩٩٠ وتضم (٢٠) فقرة. وزعت (٥٠) استمارة (٣٠) منها على التدريسيات والتدريسين في كلية المستقبل الجامعة و (٢٠) في كلية الادارة والاقتصاد والذين تم اختيارهم بشكل عشوائي من مجتمع البحث واسترجع (٢٧) لكلية المستقبل و(١٨) لكلية الادارة والاقتصاد اي بنسبة (٩٠%) لكليهما.

- صدق الاستمارة وثباتها:

أكد Ebel ان "احسن وسيلة للتأكد من الصدق الظاهري لأداة القياس ان يقوم عدد من الخبراء المتخصصين بتقرير مدى كون الفقرات ممثلة للظاهرة المراد قياسها " (Ebel, ١٩٧٢, ٥٥٥) لذا تم عرضها على عدد من الاساتذة المختصين (انظر الملحق رقم ١) للتحقق من صدق محتواها وملائمتها لأهداف البحث وفرضياته وقد أجريت التعديلات اللازمة وفقاً لملاحظاتهم. ولأجل اختبار ثبات عبارات المتغيرات ومدى الترابط والاتساق الداخلي بينهما، اعتمد الباحث معامل الفا كرونباخ Cronbach Alpha حيث كانت قيم الفا لعبارات الاستبانة كما موضح في الجدول الآتي:

جدول (١) معاملات الفا

الكلية	ت	المتغيرات	قيمة الفا
المستقبل	١	الانهيار	%٩٨
		- الاعياء العاطفي	%٩٥
		- انعدام الشخصية	%٩٥
		-انخفاض الانجاز الشخصي	%٩٥
	٢	الالتزام التنظيمي	%٩٨
		- الالتزام المؤثر	%٩٨
		- الالتزام المعياري	%٩٥
		- الالتزام المستمر	%٩١
الادارة والاقتصاد	١	الانهيار	%٩٨
		- الاعياء العاطفي	%٩٥

٩٥%	- انعدام الشخصية	
٩٦%	-انخفاض الانجاز الشخصي	
٩٨%	الالتزام التنظيمي	٢
٩٧%	- الالتزام المؤثر	
٩٤%	- الالتزام المعياري	
٩٠%	- الالتزام المستمر	

يتضح من الجدول السابق ان قيم الفا للعبارات الداخلة في كل متغير من متغيرات البحث عالية جداً وتزيد عن النسبة المقبولة والبالغة (٦٠%) مما يدل على ان كافة العبارات تتمتع بالثبات. (Sekaran, ١٩٩٢).

#### - تحليل المعلومات العامة لعينة البحث:

من خلال الجدول (٢) والخاص بتحليل المعلومات العامة لعينة البحث نجد ان نسبة الذكور (٧١.١%) ونسبة الاناث (٢٨.٩%). نلاحظ ان هناك فرق كبير بين توزيع عينة البحث حسب الجنس، أي هيمنة العنصر الرجالي.

اما فيما يتعلق بالعمر فنجد ان (٢٨.٩%) من عينة البحث تقع ضمن الفئة (٢٦-٣٠)، و(٢٢.٢%) ضمن الفئة (٣١-٣٥) و (١٣.٣%) ضمن الفئة (٣٦-٤٠) و(٠.٨٩%) ضمن الفئة (٤١-٤٥) و(٢٦.٨%) ضمن الفئة (٤٦ فأكثر) ومن خلال النظر الى النسب أعلاه نجد ان اعلى نسبة تقع ضمن الفئة الأولى وهذا يشير الى انهم حديثي العهد بالعمل الجامعي وهؤلاء يكونون أكثر عرضة للانهياريكونهم لم يعتادوا على ضغوطات العمل نتيجة للاتصال المباشر مع الطلبة والذي يعد اهم الأسباب التي تؤدي الى الانهيار.

اما بالنسبة للمؤهل العلمي نجد ان ما نسبته (٦٨.٩%) من عينة البحث هم من حملة شهادة الماجستير وان (٣١.٣%) من حملة شهادة الدكتوراه.

وفيما يخص عدد سنوات الخدمة نلاحظ ان نسبة (٥١.١%) تقع ضمن (اقل من ٥ سنوات) و(١٧.٧%) ضمن (٦-١٠) و(٦.٦٧%) ضمن (١١-١٥) و(٦.٦٧%) ضمن (١٦-٢٠) و(١٧.٧%) ضمن (٢١ فأكثر) وهذا أحد العوامل المهمة التي تسبب الانهيار لأنه كلما كانت عدد سنوات الخدمة قليلة كلما انخفضت الخبرة والمقاومة والاعتناء على العمل الجامعي.

وأخيرا المركز الوظيفي فان (٨٠%) من العينة هم تدريسيين وتدرسيات في الكلية وليس لديهم اعباء وظيفية، اما (١١.١%) فهم تدريسيين ورؤساء الأقسام (٦.٦٧%) مقرري الأقسام، (٢.٢٢%) معاوني عميد وحيث ان عمل التدريسيين هو الاتصال المباشر مع الطلبة كلما كان أكثر عرضة للانهياري لان أحد الأسباب المهمة والجوهرية لعملية الانهيار هو وجودك على مقربة من متلقي الخدمة التي تقدمها.

من كل ما تقدم نخلص القول ان غالبية عينة البحث من فئة الشباب وخبرتهم بالعمل الجامعي قليلة وهذا احد اهم الاسباب التي تؤدي بهم الى الانهيار العاطفي والاحباط لان خبرة التدريسي تعطيه القدرة على مواجهة اي مشكلة

او ضغط من الممكن ان يتعرض له اثناء عمله خاصة وانه يتعامل مع فئة عمرية تتمتع بالكثير من الصفات كالتمرد والانديفاع تتطلب منه تعامل خاص واستيعاب لهم وللافكار التي يحملونها.

جدول (٢) توزيع عينة البحث حسب المتغيرات الديمغرافية

ت	المتغير الديمغرافي او الوظيفي	المستويات او الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
١	الجنس	ذكر	٣٢	%٧١.١
		انثى	١٣	%٢٨.٩
٢	العمر	٣٠-٢٦	١٣	%٢٨.٩
		٣٥-٣١	١٠	%٢٢.٢
		٤٠-٣٦	٦	%١٣.٣
		٤٥-٤١	٤	%٠.٨٩
		٤٦ فأكثر	١٢	%٢٦.٨
		---	---	---
٣	المؤهل الدراسي	دبلوم عالي	---	---
		ماجستير	٣١	%٦٨.٩
		دكتوراه	١٤	%٣١.١
٤	عدد سنوات الخدمة	اقل من ٥ سنوات	٢٣	%٥١.١
		١٠-٦	٨	%١٧.٧
		١٥-١١	٣	%٦.٦٧
		٢٠-١٦	٣	%٦.٦٧
		٢١ فأكثر	٨	%١٧.٧
٥	المركز الوظيفي	تدريسي	٣٦	%٨٠
		رئيس قسم	٥	%١١.١
		امين مجلس القسم	٣	%٦.٦٧
		معاون عميد	١	%٢.٢٢

## المبحث الثاني : الاطار النظري

### الانهيار Burnout

#### أولاً: مفهوم الانهيار Burnout concept :

زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بظاهرة الانهيار التنظيمي نتيجة للتغيرات السريعة التي تظهر في العالم من حولنا مما دفع المنظمات إلى دراسة هذه الظاهرة بتمعن ودقة لتأثيرها القوي والكبير على أداء العاملين بشكل خاص والمنظمات بشكل عام كون العاملين يشكلون الركيزة الأساسية لنجاح أو فشل منظماتهم.

وقد قدم هذا المصطلح لأول مرة من قبل غراهام غرين في عام ١٩٦١ في كتابه A Burn-out Case كما يعد الطبيب النفسي الأمريكي Freudenberger واحدا من بين الاوائل الذين وصفوا هذه الظاهرة علمياً في عام ١٩٧٥ عندما قال ( ان عملية الانهيار هو عبارة عن متلازمة نفسية رداً على الضغوطات الشخصية المزمنة في العمل) ( Rossler, ٢٠١٢ ).

وجاءت عدة تعريفات للانهيار تعكس وجهة نظر الكاتب والمدخل الذي ينظر من خلاله الى هذه الظاهرة، وتم وصفه لأول مرة في سبعينيات هذا القرن يشير إلى (رد فعل للانهيارات الشخصية في العمل) (ement , & Borza, ٢٠١٢) حيث عرفه (Schaufiel, ٢٠٠٩) بأنه (عملية اخماد لشمعة او نار عند عدم تلقيها الموارد الكافية لاشعالها فأنها سوف تطفأ بعد حين).

بينما نجد ان (Tement & Borza, ٢٠١٢) قد عرفه على انه (الإعياء العاطفي وانعدام الشخصية وتقليل الانجاز الشخصي ويحدث بين الأفراد بسبب عملهم مع بعض في نفس المكان).

واتفق (Anastasios & Constanti, ٢٠٠٩) مع هذا المفهوم حيث بين ان مفهوم الانهيار (التضمين المتلازم للإعياء العاطفي وانعدام الشخصية والانجاز المنخفض وهذه تمثل العوامل المحددة والمؤثرة لكل من الأفراد العاملين وتنظيماتهم).

بينما نجد ان (shanthi, ٢٠٠٠) قد أعطى مفهوم للانهيار على انه ( ذلك الضغط المتزامن من بيئة العمل نتيجة للصراعات والمنافسات بين العاملين وندرة الوقت والطلب المتزايد عليه بالإضافة إلى العوامل والسمات الشخصية ).

واخيرا عرفه ( Maslach, ٢٠٠٦) بانه ( الاستجابة لفترات طويلة للضغوطات المزمنة لوظيفة معينة).

من كل ماتقدم يمكننا القول ان الانهيار هو ( ذلك الضغط المتزامن من بيئة العمل نتيجة للصراعات والمنافسات بين العاملين وندرة الوقت والطلب المتزايد عليه بالإضافة إلى العوامل والسمات الشخصية ).



## ثانياً: أبعاد الانهيار :-

اتفق معظم الكتاب والباحثين على ان الانهيار لا يحدث بين ليلة وضحاها بل هو نتيجة لعملية طويلة وبطيئة قد تستمر لعدة سنوات ، ووفقاً ( Burisch, ٢٠٠٦ ) يرى ان الانهيار يحدث نتيجة لمتطلبات العمل المفرطة وعدم قدرة الفرد العامل استثمار طاقته باستمرار لتلبية تلك المتطلبات ، وبالتالي اصبح هناك اتفاق على ان هناك ثلاثة ابعاد للانهيار هي : (Sara, ٢٠٠٦) ( Anastasios & Constanti, ٢٠٠٩ ) ( Demerouti, et al, ٢٠٠١ ) ( Tement , & Borza, ٢٠١٢ ) ( Maslach ) ( Anastasios & Constanti, ٢٠٠٩ ) ( Michael, ١٩٨٨ ) .

### ١. الإعياء العاطفي Emotional Exhaustion :

وهي المرحلة المبكرة من الانهيار التنظيمي وتحدث بسبب ضغط العمل الاضافي للفرد العامل، والتوقعات الشخصية غير الواقعية (Sara, ٢٠٠٦)، والتفاعلات الشخصية المفرطة والغير المسيطر عليها والتي تحدث بسبب الاتصالات السلبية فيما بين الاشخاص تدفع الى الانهيار احياناً (Anastasios & Constanti, ٢٠٠٩) وان المستوى العالي من الاعياء العاطفي يقود عادة الى الانسحاب من الناس ، الزملاء، الزبائن والذي ينعكس بالتالي على نظرتة للعمل حيث يقوم باتخاذ موقف ساخر وسلبى تجاه الآخرين والعمل. ( Tement , & Borza and et al, ٢٠١٢ )

### ٢. انعدام الشخصية Depersonalization :

وتشير عادة الى عدم الشعور والاستجابة القاسية تجاه الافراد سواء كانوا زملاء عمل او متلقي خدمة ( Maslach & Michael, ١٩٨٨ ) . وان انعدام الشخصية عادة يكون احدى النتائج المؤكدة للاعياء العاطفي وهذا ماكداه العديد من الكتاب الذين اشاروا الى ان الاعياء فانعدام الشخصية يتطوران بشكل متوازي ( Tement , & Borza and et al, ٢٠١٢ ) ( Demerouti, et al, ٢٠٠١ ) وكد ذلك الكاتب ( Cordes and Dougherty, ١٩٩٣ ) حيث اعطى مفهوم انعدام الشخصية بانها الاستجابة لنواحي العمل او بيئة العمل متى ما دركوا بانها قد اصبحت بيروقراطية ، متصلبة ، غير شخصية او مراقبة ، والتي سوف تنعكس على سلوكيات هؤلاء الافراد والتي تصبح سلوكيات متهكمة ، قاسية تجاه المنظمة وكذلك تجاه الاشخاص الآخرين.

ويرتفع مستوى انعدام الشخصية في بيئة العمل المميزة من خلال ادراك الافراد العاملين بان الظروف البيئية اصبحت عشوائية وغير مسيطر عليها مما ينعكس بالتالي الى شعور بعدم السعادة او عدم التأكد . ( Cordes & et al ) .

٣. انخفاض الانجاز الشخصي Low of personal accomplishment :

ويشير الى الانخفاض في مشاعر الانجاز الناجح للأعمال مع الافراد الآخرين (Maslach & Michael, ١٩٨٨).

ونجد الكاتب (Cordes & et al ١٩٩٣) يؤكد بان انخفاض الانجاز الشخصي يأتي نتيجة عدم مقدرة الشخص على الانجاز او جهوده غير مؤثرة في العمل .

كما ان التقييمات الشخصية للصفات الخاصة باداء مهمة معينة ونجاح او فشل هذه الصفات سوف يؤثر على الكفاءة الشخصية للفرد (Bandura, ١٩٨٦).

وان الفهم للكفاءة الشخصية يشكل نقطة مهمة في صميم مكونات الانجاز الشخصي (Lee, ١٩٩٠) كل هذه المتغيرات سوف تساهم في الاحساس بعدم السعادة او قلة الرقابة او السبب في المساهمة في الشعور بانعدام الانجاز الشخصي.

اما الكاتب (Anastasias & Constanti, ٢٠٠٩) يبين بان ضعف الانجاز الشخصي يعود الى عدة اسباب منها الشعور بالنقص او العجز او بسبب التوقعات الغير واقعية للعمل ومتطلباته ومحدودية المشاركة من قبل الافراد العاملين في اتخاذ القرارات والتناقض بين العوائد التنظيمية ومساهمات العاملين.

### ثالثاً : نتائج الأنهيار على المنظمة :

المنظمات غالباً تمتلك اعتقاد بأن الأنهيار هو مشكلة متعلقة بالأفراد لذا فاذا " كان الفرد يشعر بالأنهيار فهذا يعني ان هناك مشكلة " وبالتالي هناك نتائج سلبية تنعكس بشكل مباشر على المنظمة وهي :

١- تطور سلوكيات الأنسحاب : لتجنب المضايقات والضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل والتي يمكن ان تسبب

له الأرهاق نجده يلجأ الى ردود فعل منطقية هو الأنسحاب من العمل والوصول الى عمله بشكل متأخر واخذ وقت راحة طويل والأبتعاد عن مكان العمل الى اقصى حد ممكن . ( Schuler and Susan, ١٩٨٣ )

٢- التفاعل مع الآخرين : وهنا تبدأ مشاعر السخرية وقساوة القلب تجاه الآخرين واي خلافات بسيطة تتحول

الى نتائج وخيمة ، كما يكون الفرد اقل استعداداً لتقديم يد المساعدة الى زملاء العمل . Demerouti

( Bakker and , ٢٠٠٧, ٥٠١, Schaufeli )

٣- انخفاض مستوى الأداء : ويمثل نتيجة غير مرئية للانهييار ففي بعض الأحيان يكون هناك انخفاض في مستوى الأداء للفرد العامل . وحيثاً اخرى قد لاتتأثر كمية الأداء المقدم من قبل الافراد وانما يحدث الخلل في نوعيته.

٤- ارتفاع التكاليف والخسائر المادية : تتعرض المنظمة الى خسائر مادية كبيرة وذلك بسبب ماينترب على النهيار من نتائج متمثلة بارتفاع معدلات الغياب وكثرة الأجازات المرضية وانخفاض مستويات الأنجاز للافراد الذين يعانون من الأنهييار . ( Hallbesleben and Buckley, ٨٦٣, ٢٠٠٤ )

## الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

### أولاً : مفهوم الالتزام Concept of Commitment :

يعد الالتزام من الموضوعات المهمة في حياة البشرية بشكل عام وفي منظمات الاعمال بشكل خاص ، لذا حظي هذا الموضوع باهتمام الكثير من الباحثين والاكاديميين الغربيين والعرب في مجال دراسة السلوك الانساني في المنظمات لغرض تحفيزه وزيادته لان الموظف الملتمزم اكثر التصاقا بمنظمتة واكثر اجتهادا في تحقيق اهدافها .

وتشير الادبيات الى ان الالتزام من اكثر المسائل التي تشغل بال المنظمات الا ان مفهومه الصحيح لم يحظ بالاهتمام المطلوب من قبل المختصين في العالم الغربي الا في نهاية الستينيات واول السبعينيات من هذا القرن.(خضير،١٩٩٦).

ويدل مفهومه في اللغة على العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء المداوم عليه. (ابن منظور، ١٩٥٦م، باب الميم، فصل الأم)

وجاء تعريفه في قاموس ويبستر بانه " حالة ارتهان او ارتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام او المباديء او المواقف". (Kiesler, ١٩٩١, ١٣).

وان من اوائل من قدموا تعريفاً للالتزام هو (Porter & Smith, ١٩٧٠) حيث نظروا اليه من منظور نفسي ووصفاه بانه " توجه يتسم بالفعالية والايجابية نحو المنظمة ". (القرشي ، ١٩٩٨ ، ١٥ )

اما ( ماثيو وزاجاك ) فقد عرفا الالتزام بانه " درجة القوة النسبية لارتباط الفرد بمنظمة معينة ". ( رشيد ، ٢٠٠٤، ١٢ )

بينما نجد (نايف ، ٢٠٠٨ ، ٨٦) عرفه " اقتناع الفرد التام وقبوله لأهداف المنظمة التي يعمل فيها وقيمها ، ورغبته في بذل اكبر جهد ممكن لصالحها وعدم ترك العمل فيها حتى لو توافرت ظروف عمل افضل في منظمة اخرى ".

يعرف (Keyton, ٢٠٠٥, ١٢٤) الالتزام بأنه "عملية مستمرة ومعقدة فمن خلاله يتواجد أعضاء المنظمة ومن خلاله يحافظ هؤلاء الأعضاء على المنظمة ويديرون التغيير فيها."

أما ( Sulaiman&Isles, ٢٠٠١ ) يعرفان الالتزام بأنه "اتجاه الموظف نحو تحديد أكبر مجموعة من نواياه السلوكية إزاء المنظمة."

في حين عرفه ( ابو العلا ، ٢٠٠٩ ) بأنه " درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل اكبر جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها ، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة "

اما (Buchanan, ١٩٧٤) فقد عرفاه بأنه " الارتباط العاطفي مع منظمة معينة والذي ينعكس من خلال مواقف الافراد اتجاه المنظمة ، والتطبع مع اهدافها وقيمها ، والسلوك الجيد داخل المنظمة ". ( Marmaya & et al , ٢٠١١)

بعد الاطلاع على المفاهيم التي طرحها الكتاب والباحثين يمكننا الآن وضع المفهوم الاجرائي للالتزام "درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل اكبر جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها ، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة ."

ثانياً: مكونات (ابعاد الالتزام) التنظيمي: اتجهت العديد من الدراسات الى تشخيص عدد من الابعاد للاستدلال بها عن مستوى الالتزام التنظيمي وتحديد طبيعة تأثيره في المتغيرات التنظيمية والسلوكية .

اشار كل من ( Meyer & Allen and Smith ١٩٩٣ ) و ( Pavan & Giri ٢٠٠٩ ) الى ان هناك ثلاثة ابعاد للالتزام التنظيمي وهي التي اعتمدت في البحث وهما :

١- الالتزام المؤثر Affective Commitment : والذي يتأثر بدرجة ادراك الفرد للخصائص المميزة للعمل من درجة استقلالية واهمية وكيان وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له ، كما يتأثر بدرجة احساس الفرد بالسماح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات بالبيئة التنظيمية التي يعمل بها سواء ماتعلق منها بعمله او مايخصه هو .

٢- الالتزام المعياري ( الاخلاقي ) Normative Commitment : والمقصود به الاحساس الذي يشعر به الموظف بالالتزام والبقاء في المنظمة ، ويعزز هذا الجانب الدعم الجيد من قبل المنظمة لافرادها العاملين وسماحها لهم بالمشاركة الفعالة الايجابية ليس في كيفية الاجراءات وتنفيذ العمل فقط ، بل بمساهماتهم في وضع الاهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم . ( سلامة ، ٢٠٠٣ )

٣- الالتزام المستمر Continuance Commitment : ويشير الى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل في منظمة معينة لاعتقاده بان ترك العمل فيها سيكلفه الكثير فالعاملون ذوي الانتماء المستمر العالي يبقون

في المنظمة لانهم عليهم ان يفعلوا ذلك اما بسبب ادراك قلة البدائل او بسبب الخوف من التضحية  
المرافقة لتترك العمل في المنظمة . ( Don & Slocum , ٢٠٠٤ )

### المبحث الثالث: الجانب العملي

اولاً: تحليل مؤشرات الانهيار وفقاً لإجابات العينة:

أظهرت نتائج كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية لمؤشرات الانهيار وللعينة الخاصة  
بكلية المستقبل ما يأتي: -

يوضح الجدول (٣) قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لابعاد الانهيار لكلية المستقبل  
الجامعة والمتمثلة بـ (٢٠) فقرة ان اعلى وسط حسابي للفقرات (٦) الاولى والخاصة بالاعياء العاطفي كان (٣.١١)  
للفقرة (٦) والتي تشير الى (اشعر بالانفعال بسرعة من الآخرين بسبب سوء حالتي النفسية) وعند مقارنته بالوسط  
الفرضي البالغ (٣) نجد انه اعلى منه وهذا يشير الى شعور افراد العينة بالاحباط وسوء الحالة النفسية دائماً. اما اقل  
وسط حسابي فقد كان للفقرة (٥) والتي تشير الى (امارس العنف مع زملائي في العمل) وعند مقارنتها بالوسط  
الفرضي نجد انها اقل منه مما يدل على ان عينة البحث تبتعد عن استخدام العنف في عملها. والقيم الأخرى  
للأوساط الحسابية والانحراف المعيارية فأنها تقع بينهما.

اما بعد انعدام الشخصية فنجد ان اعلى وسط حسابي كان للفقرة (٩) حيث بلغ (٣.٤٤) وبانحراف معياري  
(١.١٩) والتي تشير الى ( اكون حساس جداً تجاه اي موقف يحدث مع زملائي في العمل ) وعند مقارنتها  
بالوسط الفرضي نجدها اعلى منه مما يدل على ان التدريسيين في كلية المستقبل يكونون متوترين وحساسين تجاه  
المواقف التي تحدث معهم نتيجة لضعف المناخ التنظيمي مما يولد لديهم شعور بعدم الاستقرار.

اما اقل وسط حسابي فقد كان للفقرة (١١) والتي تشير الى الحد من تاثير الخلافات العائلية على تصرفاتهم داخل  
العمل وهو من الامور الايجابية حيث بلغ (١.٣٣) وبانحراف معياري (٠.٤٨) .

بينما نجد ان اعلى وسط حسابي في بُعد انخفاض الانجاز الشخصي كان للفقرة (١٩) والتي تشير الى ( اشعر  
بالعزلة الاجتماعية وافكر بالانسحاب من جماعة العمل اكثر الاحيان) حيث بلغ (٢.٣٣) وبانحراف معياري  
(١.١٤) وهي اقل من الوسط الفرضي وهذا يشير الى ان العلاقة بين التدريسيين هي علاقة طيبة ولايفكرون في  
ترك العمل.

جدول (٣) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للانهييار/ كلية المستقبل

التسلسل	اتفق تماما	اتفق	إلى حد ما	لا اتفق	لا اتفق تماما	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	شدة الاستجابة
البعد الاول : الاعياء العاطفي								
١		٣	٧	١٤	٣	٢.٣٧	٠.٨٤	٤٧%
٢			٧	١٢	٨	١.٩٦	٠.٧٦	٣٩%
٣	١		٦	١١	٩	١.٩٦	٠.٨٥	٣٩%
٤			٣	١١	١٣	١.٦٧	٠.٦٨	٣٣%
٥				٩	١٨	١.٣٧	٠.٤٩	٢٧%
٦	٥	٢	١٢	٧	١	٣.١١	١.١٢	٦٢%
البعد الثاني : انعدام الشخصية								
٧	١		٣	١٤	٩	١.٨٩	٠.٨٩	٣٨%
٨	٣	٢	٤	٧	١١	٢.٢٢	١.٣٧	٤٤%
٩	٧	٥	٩	٥	١	٣.٤٤	١.١٩	٦٩%
١٠		٢	٦	١٢	٧	٢.١١	٠.٨٩	٤٢%
١١				٩	١٨	١.٣٣	٠.٤٨	٢٧%
١٢			٢	١٣	١٢	١.٦٣	٠.٦٣	٣٣%
١٣	٣	٣	١٨	١	٢	٣	١.٠٤	٦٠%
البعد الثالث : انخفاض الانجاز الشخصي								
١٤				٧	٢٠	١.٢٦	٠.٤٥	٢٥%
١٥		٣	٤	١٢	٨	٢.٠٧	٠.٩٦	٤١%
١٦			٢	١١	١٤	١.٥٦	٠.٦٤	٣١%
١٧		١	٣	١٢	١١	١.٧٤	٠.٩	٣٥%
١٨		٢	٢	١٠	١٣	٢.١٩	١.٠٨	٤٤%
١٩	١	٢	٦	١٠	٨	٢.٣٣	١.١٤	٤٧%
٢٠	٢	٢	٥	١٢	٦	١.٧٨	٠.٨	٣٦%

اما فيما يتعلق بأبعاد الانهييار في كلية الإدارة والأقتصاد فقد كانت كالاتي وكما موضحة في الجدول (٤):  
 ان اعلى وسط حسابي لبُعد الاعياء العاطفي كان للفقرة (١) والتي تشير الى (يتولد لدي احساس بالتوتر والقلق  
 اثناء العمل) حيث حصلت على (٢.٩٨) وبانحراف معياري (٠.٩٨) وعند مقارنتها بالوسط الفرضي نجد انها  
 اقل منه مما يدل على ان عينة البحث لاتتفق على ان هناك قلق وتوتر يشعرون به اثناء العمل.

بينما نلاحظ ان اعلى وسط حسابي لُبعد انعدام الشخصية كان للفقرة (٩) وبلغ (٢.٤٤) وبانحراف معياري (١.٤٢) ولكنها اقل من الوسط الفرضي مما يؤكد على ان اجواء العمل في الكلية مريحة ولايتولد اي شعور غير مريح او حساس مع زملاء العمل ، وبالمثل نلاحظ ان اعلى وسط حسابي في بُعد انخفاض الانجاز الشخصي هو اقل من الوسط الفرضي وكان مقداره (٢.٢٢) وهو خاص بالفقرة (١٥) مما يدل على ان الاعمال التي يكلف بها التدريسيين في تجدد دائم وبالتالي لايتولد لديه شعور بالملل.

من الجدولين السابقين يتضح لنا ان عينة البحث في كلية المستقبل هم اكثر عرضة للانهياب من عينة كلية الادارة والاقتصاد وقد يعود السبب الى ان العمل في الكليات الاهلية لايشعر الموظف بالامان اولاً وكذلك نوعية الطلبة الموجودين يكونون اقل التزاماً وانضباطاً من طلبة الكليات الحكومية وبالتالي سوف ينعكس على سلوكياتهم وتصرفاتهم مع اساتذة الكلية ثانياً مما يتسبب بالكثير من حالات الاعياء العاطفي والنفسي لهؤلاء الاساتذة.

جدول (٤) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للانهياب/ كلية الادارة والاقتصاد

التسلسل	اتفق بشدة	اتفق	إلى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	شدة الاستجابة
البعد الاول : الاعياء العاطفي								
١	٣	٧	٥	٣	٣	٢.٥٦	٠.٩٨	٥١%
٢	١	٧	٦	٤	٤	٢.٢٨	٠.٨٩	٤٦%
٣			١١	٧	٧	١.٦١	٠.٥	٣٢%
٤		٢	٩	٧	٧	١.٧٢	٠.٦٧	٣٤%
٥			٧	١١	١١	١.٦١	٠.٥	٣٢%
٦	١	٤	٥	٨	٨	١.٨٩	٠.٩٦	٣٨%
البعد الثاني : انعدام الشخصية								
٧	١	١	٩	٧	٧	١.٧٨	٠.٨١	٣٦%
٨		١	١١	٦	٦	١.٧٢	٠.٥٧	٣٤%
٩	٣	١	٧	٥	٥	٢.٤٤	١.٤٢	٤٩%
١٠		١	١١	٥	٥	١.٨٩	٠.٧٦	٣٨%
١١		١	٥	١٢	١٢	١.٣٩	٠.٦١	٢٨%
١٢	١	٢	١٠	٥	٥	١.٩٤	٠.٨	٣٩%
١٣	٢	٥	٥	٦	٦	٢.١٧	١.٠٤	٤٣%
البعد الثالث : انخفاض الانجاز الشخصي								
١٤		١	٦	١١	١١	١.٤٤	٠.٦٢	٢٩%

٤٤%	١	٢.٢٢	٤	٨	٥		١	١٥
٣١%	٠.٥١	١.٥٦	٨	١٠				١٦
٣٣%	٠.٧٧	١.٦٧	٩	٦	٣			١٧
٣٤%	٠.٧٥	١.٧٢	٧	١٠		١		١٨
٣٩%	٠.٩٤	١.٩٤	٦	٩	١	٢		١٩
٤٢%	١.١٨	٢.١١	٧	٥	٤	١	١	٢٠

ثانياً: تحليل مؤشرات الالتزام وفقاً لإجابات العينة: اما فيما يتعلق بالمتغير الآخر للبحث (الالتزام التنظيمي) وكما يعرضها الجدول (٥) فنجد ان اعلى وسط حسابي لبُعد الالتزام المؤثر كان (٤.٣٧) للفقرة (١) التي تشير الى استعداد التدريسي ترك العمل الحالي له اذا عُرض عليه عمل مماثل في منظمات اخرى وهذا يتولد نتيجة لضعف الالتزام لديهم تجاه منظماتهم.

بينما نلاحظ ان اعلى وسط حسابي لبُعد الالتزام المعياري كان للفقرة (٦) وبلغت قيمته (٤.٦٣) وهو اعلى من الوسط الفرضي للبحث وهذا يعكس الالتزام الاخلاقي لعينة البحث تجاه منظماتهم والذي يمنعمهم من تركها والعمل في منظمة اخرى .

واخيراً نجد ان الفقرة (١٥) في بُعد الالتزام المستمر قد حصلت على اعلى وسط حسابي بلغ (٤.٧) مما يبين ان استمرار التدريسيين في العمل يكون نتيجة لعدم توفر وظائف في اماكن اخرى مما اضطرهم الى العمل الحالي . هذا بالنسبة لكلية المستقبل .

جدول (٥) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للالتزام / كلية المستقبل

التسلسل	اتفق بشدة	اتفق	إلى حد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	شدة الاستجابة
البعد الاول : الالتزام المؤثر								
١	١٧	٥	٣	٢		٤.٣٧	٠.٩٧	٨٧%
٢	١٣	٥	٨	١		٤.١١	١.٠٩	٨٢%
٣	١٤	٥	٥	٣		٣.٨١	١.٣٩	٧٦%
٤	١٣	٤	٤	٤	٢	٤.٠٧	٠.٩٦	٨١%
٥	١١	٩	٥	٢		٤.١١	٠.٩٧	٨٢%
البعد الثاني : الالتزام المعياري								
٦	١٩	٦	٢			٤.٦٣	٠.٦٣	٩٣%
٧	١٨	٧	٢			٤.٥٩	٠.٦٤	٩٢%
٨	١٠	٧	٦	٣	١	٣.٨١	١.١٨	٧٦%
٩	٩	٢	٧	٦	٣	٣.٣	١.٤٤	٦٦%



١٠	١٢	٤	٦	٢	٣	٣.٧٤	١.٤	٧٥%
البعد الثالث : الالتزام المستمر								
١١	١٢	٥	٧	١	٢	٣.٨٩	١.٢٥	٧٨%
١٢	١٥	٦	٤	١	١	٤.٢٢	١.٠٩	٨٤%
١٣	٩		٥	٧	٦	٢.٩٦	١.٦	٥٩%
١٤	٢٠	٦			١	٤.٦٣	٠.٨٤	٩٣%
١٥	١٩	٨				٤.٧	٠.٤٧	٩٤%

أما فيما يخص كلية الادارة والاقتصاد وكما في الجدول (٦) نلاحظ ان اعلى وسط حسابي لبُعد الالتزام المؤثر كان للفقرة (٥) التي تعكس الالتزام العالي لعينة البحث تجاه كليتهم وافتخارهم بانهم يعملون فيها و(٤.١٧) للفقرة (٧) التي تُظهر ان البعض يرى انه ارتكب خطأ حينما قرر العمل في الكلية . وحصلت الفقرة (١٥) على اعلى وسط حسابي ضمن بُعد الالتزام المستمر والتي تشير الى ان عينة البحث مستمرة بالعمل لاضطرارها لذلك وعدم توفر البديل المناسب.

من خلال نتائج التحليل السابقة والخاصة ببُعد الالتزام نجد ان العينة الخاصة بكلية المستقبل تكون اقل التزاماً وولائاً تجاه منظماتها ولو سنحت لها الفرصة لعمل آخر لتركوا عملهم الحالي والسبب يعود الى عدم استخدام منظماتهم لوسائل تعزيز هذا الالتزام والولاء من اشباع لحاجاتهم الانسانية والاهتمام بالمناخ التنظيمي ووضع نظام حوافز مناسب... الخ

بينما نجد على العكس من ذلك ان عينة الادارة والاقتصاد فخورين بعملهم هذا والسبب في ذلك يعود الى الاجواء الايجابية والعائلية المتوفرة داخل الكلية ومشاركة التدريسيين في وضع وتحقيق الاهداف العامة لها مما يشعرهم بانهم جزء لا يتجزأ منها وان اهدافهم هي اهدافها.

جدول (٦) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للالتزام التنظيمي/ كلية الادارة والاقتصاد

التسلسل	اتفق تماما	اتفق	إلى حد ما	لا اتفق	لا اتفق تماما	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	شدة الاستجابة
البعد الاول : الالتزام المؤثر								
١	٦	٤	٢	٤	٢	٣.٤٤	١.٤٦	٦٩%
٢	٦	٣	٤	٣	٢	٣.٤٤	١.٤٢	٦٩%
٣	١	٤	٦	٤	٣	٢.٧٨	١.١٧	٥٦%
٤	٢	٩	٣	١	٣	٣.٣٣	١.٢٨	٦٧%
٥	٤	٧	٤	١	٢	٣.٥٦	١.٢٥	٧١%
البعد الثاني : الالتزام المعياري								
٦	٤	٨	٤	٢		٣.٧٨	٠.٩٤	٧٦%

٧	٦	١١		١	٤.١٧	٠.٩٢	٨٣%
٨	٢	٨	٤	٤	٣.٤٤	٠.٩٨	٦٩%
٩	١	١٠	٤	١	٣.٢٢	١.٢٢	٦٤%
١٠	٣	٧	٤	٤	٣.٥	١.٠٤	٧٠%
البعد الثالث : الالتزام المستمر							
١١	٣	٤	٩	١	٣.٣٩	١.٠٤	٦٨%
١٢	٤	٦	٣	٣	٣.٣٩	١.٣٣	٦٨%
١٣	٤	٢	١	١	٢.٣٩	١.٧٥	٤٨%
١٤	١١	٣		٢	٤.٠٦	١.٤٧	٨١%
١٥	٦	١١	١		٤.٢٨	٠.٥٧	%٨٦

### ثالثاً : اختبار الفرضيات :

#### ١- اختبار الفرضية الرئيسية الاولى : التباين والاختلاف بين الكليتين

تم استخدام تحليل التباين بين كليتي الإدارة والاقتصاد والمستقبل الجامعة كونهم (عينتين مستقلتين) والتي تظهر نتائجها في الجدول (٧) حيث نقارن بين قيمة f الجدولية والمحسوبة لمعرفة معنوية هذا الاختبار ، فنجد ان قيمة f المحسوبة (١.٧٣٦) عند مستوى معنوية (٠.١٩٥) و f الجدولية (٤.٠٥) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، من خلال النتائج يتضح لنا ان مستوى المعنوية لـ f المحسوبة هو اعلى من مستوى المعنوية لـ f الجدولية مما يعني رفض الفرضية الرئيسية الأولى "يوجد تباين ذا دلالة معنوية في إجابة عينة البحث بين كلية الإدارة والاقتصاد وكلية المستقبل الجامعة".

#### جدول (٧) تحليل التباين

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	١٥٨٨.٩٨١	١	١٥٨٨.٩٨١	١.٧٣٦	.١٩٥
Within Groups	٣٩٣٦٩.٤٦٣	٤٣	٩١٥.٥٦٩		
Total	٤٠٩٥٨.٤٤٤	٤٤			

#### ٢- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية : علاقة الارتباط بين متغيرات البحث لكلية المستقبل :

تشير نتائج تحليل علاقة الارتباط بين الانهيار والالتزام التنظيمي لكلية المستقبل وجود علاقة عكسية قوية وهذا ما عكسته قيمة معامل الارتباط بيرسون والذي كانت (-٠.٦٠٣) مما يشير الى ان تعرض الفرد لعملية الانهيار

نتيجة لضغوط العمل الاضافية سوف تنعكس سلبياً على التزامه تجاه منظمته. وهذا يؤكد الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص "توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الانهيار والالتزام التنظيمي لكلية المستقبل" اما علاقات الارتباط بين ابعاد الانهيار والابعاد الفرعية للالتزام عكسته نتائج التحليل الآتية:

نلاحظ ومن خلال الجدول (٨) ان العلاقة بين الاعياء العاطفي والالتزام المؤثر كانت سلبية وهذا ما عكسته قيمة معامل ارتباط بيرسون والتي كانت (-٠.٢٩٦)، اما علاقته مع الالتزام المعياري فقد كانت (-٠.٢٨٣)، بينما نجد ان قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين الاعياء العاطفي والالتزام المستمر (-٠.٣٠١). من خلال ما تقدم نجد ان اقوى العلاقات كانت بين الاعياء العاطفي والالتزام المستمر مما يدل على ان تعرض الافراد الى الاعياء والتعب العاطفي النفسي سوف ينعكس سلبياً على التزامهم المستمر تجاه منظماتهم .

اما معاملات الارتباط بين بُعد انعدام الشخصية وابعاد الالتزام فقد كانت وكما مبينة في الجدول (٨) اعلى قيمة للعلاقة بين انعدام الشخصية والالتزام المستمر (-٠.٣١٤) وهذا دليل على ان الضغوطات النفسية سواء كانت في البيت او في العمل سوف تنعكس على شخصية الانسان وتجعله حساساً وعدائياً تجاه الآخرين ولا يمتلك الالتزام تجاه عمله او زملائه.

واخيراً نجد ان اعلى معامل ارتباط كان بين انخفاض الانجاز الشخصي والالتزام المعياري حيث بلغت قيمته (-٠.٧٣٦) وهذا يفسر التأثير القوي للانهيار النفسي على انجاز الشخص وعطائه نتيجة لشعوره بالملل والكسل وبالتالي انخفاض تمسكه بمنظمته . هذا على مستوى كلية المستقبل.

جدول (٨) علاقات الارتباط بين متغيرات الانهيار والالتزام التنظيمي /كلية المستقبل

المتغيرات	معامل الارتباط	التفسير
الانهيار والالتزام التنظيمي	-٠.٦٠٣	العلاقة عكسية قوية بين الانهيار والالتزام التنظيمي
الاعياء العاطفي والالتزام المؤثر	-٠.٢٩٦	علاقة عكسية بين الاعياء العاطفي والالتزام المؤثر
الاعياء العاطفي والالتزام المعياري	-٠.٢٨٣	علاقة عكسية بين الاعياء العاطفي والالتزام المؤثر
الاعياء العاطفي والالتزام المستمر	-٠.٣٠١	علاقة عكسية بين الاعياء العاطفي والالتزام المستمر
انعدام الشخصية والالتزام المؤثر	-٠.١٠٨	علاقة عكسية بين انعدام الشخصية والالتزام المؤثر
انعدام الشخصية والالتزام المعياري	-٠.١٧٦	علاقة عكسية بين انعدام الشخصية والالتزام المعياري

انعدام الشخصية والالتزام المستمر	-٠.٣١٤	علاقة عكسية بين انعدام الشخصية والالتزام المستمر
انخفاض الانجاز الشخصي والالتزام المؤثر	-٠.٧٣٢	علاقة عكسية بين انعدام الشخصية والالتزام المؤثر
انخفاض الانجاز الشخصي والالتزام المعياري	-٠.٧٣٦	علاقة عكسية بين انعدام الشخصية والالتزام المعياري
انخفاض الانجاز الشخصي والالتزام المستمر	-٠.٧٢٠	علاقة عكسية بين انعدام الشخصية والالتزام المستمر

٣- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة : علاقة الارتباط بين متغيرات البحث لكلية الادارة والاقتصاد :

بينما فيما يخص كلية الادارة والاقتصاد فنجد ان معامل الارتباط بين الانهيار والالتزام التنظيمي كانت (-٠.٨٢٠) وكما في الجدول (٩) وهي علاقة عكسية قوية ، وهذا يؤكد الفرضية الرئيسية الثالثة التي تشير الى "توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الانهيار والالتزام التنظيمي لكلية الادارة والاقتصاد".

اما العلاقات بين الابعاد الفرعية لكلا المتغيرين فقد كانت كالآتي :

اقوى علاقة ارتباط عكسية كانت (-٠.٧٧٨) وهي بين الاعياء العاطفي والالتزام المؤثر ، (-٠.٨٥٣) بين انعدام الشخصية والالتزام المستمر ، (-٠.٨٤٦) بين انخفاض الانجاز الشخصي والالتزام المؤثر وهذه نتيجة متوقعة للأشخاص الذين يعانون من تعب واعياء نفسي نتيجة للطلبات والنتائج الغير متوقعة للعمل سوف يؤثر بالتالي على التزامهم تجاه هذا العمل .

جدول (٩) علاقات الارتباط بين متغيرات الانهيار والالتزام التنظيمي/ كلية الإدارة والاقتصاد

المتغيرات	معامل الارتباط	التفسير
الانهيار والالتزام التنظيمي	-٠.٨٢٠	العلاقة عكسية قوية بين الانهيار والالتزام التنظيمي
الاعياء العاطفي والالتزام المؤثر	-٠.٧٧٨	علاقة عكسية قوية بين الاعياء العاطفي والالتزام المؤثر
الاعياء العاطفي والالتزام المعياري	-٠.٦٧٨	علاقة عكسية بين الاعياء العاطفي والالتزام المؤثر
الاعياء العاطفي والالتزام المستمر	-٠.٧٦٩	علاقة عكسية قوية بين الاعياء العاطفي والالتزام المستمر

انعدام الشخصية والالتزام المؤثر	-٠.٨٣٨	علاقة عكسية قوية جداً بين انعدام الشخصية والالتزام المؤثر
انعدام الشخصية والالتزام المعياري	-٠.٥٧٥	علاقة عكسية بين انعدام الشخصية والالتزام المعياري
انعدام الشخصية والالتزام المستمر	-٠.٨٥٣	علاقة عكسية قوية بين انعدام الشخصية والالتزام المستمر
انخفاض الانجاز الشخصي والالتزام المؤثر	-٠.٨٤٦	علاقة عكسية قوية بين انعدام الشخصية والالتزام المؤثر
انخفاض الانجاز الشخصي والالتزام المعياري	-٠.٧٥٤	علاقة عكسية قوية بين انعدام الشخصية والالتزام المعياري
انخفاض الانجاز الشخصي والالتزام المستمر	-٠.٨٠٥	علاقة عكسية بين انعدام الشخصية والالتزام المستمر

٤- اختبار فرضيات علاقات التأثير:

١- اختبار الفرضية الرئيسة الرابعة: علاقات التأثير بين متغيرات البحث لكليتي المستقبل والادارة والاقتصاد

يتضح من خلال مراجعة نتائج فحص تقديرات اثر الانهيار في ابعاد الالتزام لكلية المستقبل الجامعة وكما موضحة بالجدول (١٠) ان قيمة معامل التحديد  $R^2$  قد بلغت (٠.٣٦٥) أي ان قيمته (٠.٣٦٥) من التغيرات في الالتزام التنظيمي ناتج عن التغير في مستوى الانهيار، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (-٠.٦٠٤) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة f المحسوبة والتي بلغت (١.٧٢١) وهي اقل من الجدولية (٤.٢٤١) مما يشير الى عدم معنوية هذا التأثير، وهذا ما يؤكد الفرضية الرئيسة الرابعة التي تنص "يوجد تأثير عكسي ذا دلالة معنوية للانهيار في الالتزام التنظيمي لكلية المستقبل الجامعة".

اما بالنسبة لكلية الادارة والاقتصاد فقد كانت قيمة  $R^2$  (٠.٦٧٣) وقيمة معامل  $\beta$  (-٠.٨٢٠) وقيمة f (٦.١٦٤) وهي اكبر من الجدولية (٤.٤٩٤) مما يؤكد معنوية الاختبار وهذا يتماشى مع الفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص على "يوجد تأثير عكسي ذا دلالة معنوية للانهيار في الالتزام التنظيمي لكلية الادارة والاقتصاد". بينما العلاقات التأثيرية بين ابعاد الانهيار وبين الابعاد الفرعية للالتزام كانت كالتالي:

- تأثير الاعياء العاطفي في الالتزام المؤثر:  
 قيمة معامل التحديد  $R^2$  (٠.٠٨٨) وهذا يدل على ان الانهيار يؤثر بنسبة ٨% في الالتزام المؤثر، اما  
 قيمة معامل  $\beta$  (-٠.٢٩٧) بمعنى ان الزيادة بدرجة واحده من مستوى الانهيار يؤدي الى نقص في الالتزام  
 المؤثر بقيمة (-٠.٢٩٧) . اما كلية الادارة والاقتصاد فقد كانت قيمة  $R^2$  (٠.٤٧٦) ومعامل  $\beta$  (-٠.٧٧٩)  
 وقيمة  $f$  (٤.٦٣٠).
- تأثير انعدام الشخصية في الالتزام المؤثر:  
 قيمة معامل التحديد  $R^2$  (٠.٠١٢) وهذا يدل على ان الانهيار يؤثر بنسبة ١% في العوامل الداخلية،  
 اما قيمة معامل  $\beta$  (-٠.١٩٠) بمعنى ان الزيادة بدرجة واحده من مستوى الانهيار يؤدي الى نقص في  
 العوامل الخارجية للالتزام بقيمة (-٠.١٩٠) بينما كلية الادارة والاقتصاد فقد كانت قيمة معامل التحديد  
 $R^2$  (٠.٦٠٥) وقيمة معامل  $\beta$  (-٠.٨٣٩) .
- تأثير انخفاض الانجاز الشخصي في الالتزام المؤثر:  
 قيمة معامل التحديد  $R^2$  (٠.٥٣٧) وهذا يدل على ان انعدام الشخصية يؤثر بنسبة ٥٣% في الالتزام  
 المؤثر، اما قيمة معامل  $\beta$  (-٠.٧٣٣) بمعنى ان الزيادة بدرجة واحده من مستوى انعدام الشخصية  
 يؤدي الى نقص في الالتزام المؤثر بقيمة (-٠.٧٣٣) اما في كلية الادارة والاقتصاد قيمة  $R^2$  (٠.٦٢٣)  
 وقيمة  $\beta$  (-٠.٨٤٧) .
- تأثير الاعياء العاطفي في الالتزام المعياري:  
 قيمة معامل التحديد  $R^2$  (٠.٠٨٠) وهذا يدل على ان الاعياء العاطفي يؤثر بنسبة ٨% في الالتزام  
 المعياري، اما قيمة معامل  $\beta$  (-٠.٢٨٣) بمعنى ان الزيادة بدرجة واحده من مستوى الاعياء العاطفي  
 يؤدي الى نقص في الالتزام المعياري للالتزام بقيمة (-٠.٢٨٣) هذا لكلية المستقبل . اما في كلية الادارة  
 والاقتصاد فقد كانت  $R^2$  (٠.٢٨١) وقيمة  $\beta$  (-٠.٦٧٩) .
- تأثير انعدام الشخصية في الالتزام المعياري:  
 أظهرت النتائج ان قيمة معامل التحديد  $R^2$  بلغت (٠.٠٣١) أي ان ما قيمته (٠.٠٣١) من التغيرات في  
 مستوى الالتزام المعياري ناتج عن التغير في مستوى انعدام الشخصية ، كما بلغت قيمة درجة التأثير  
 $\beta$  (-٠.١٧٦) وهذا يعني ان الزيادة بدرجة واحده من مستوى انعدام الشخصية يؤدي الى نقص في الالتزام  
 المعياري بقيمة (-٠.١٧٦) اما نتائج تحليل كلية الادارة والاقتصاد فقد اظهرت ماياتي :  $R^2$  (٠.٣٣١)  
 قيمة معامل  $\beta$  (-٠.٥٧٥) .

- تأثير انخفاض الانجاز الشخصي في الالتزام المعياري:  
معامل التحديد  $R^2$  (٠.٥٤٣) بمعنى ان الانهيار يؤثر بنسبة ٥٤% في العوامل الخارجية، قيمة معامل  $\beta$  (-٠.٧٣٧) وتشير الى ان الزيادة بدرجة واحدة من مستوى انخفاض الانجاز الشخصي يؤدي الى النقص في الالتزام المعياري بقيمة (-٠.٧٣٧) ويؤكد معنوية هذا التأثير منه (F) حيث كانت (٣.٥٦٢) وهي اعلى من الجدولية اما كلية الادارة والاقتصاد فقد اظهرت نتائج التحليل  $R^2$  (٠.٥٦٩) وقيمة معامل  $\beta$  (-٠.٧٥٤).
- تأثير الاعياء العاطفي في الالتزام المستمر:  
معامل التحديد  $R^2$  (٠.٠٩١) وقيمة معامل  $\beta$  (-٠.٣٠٢) هذا بالنسبة لكلية المستقبل . اما كلية الادارة والاقتصاد فان  $R^2$  (٠.٥٩٣) بمعنى ان الاعياء العاطفي يؤثر بنسبة ٥٩% في الالتزام المستمر، قيمة معامل  $\beta$  (-٠.٧٧٠) وتشير الى ان الزيادة بدرجة واحدة من مستوى الاعياء العاطفي ويؤدي الى النقص في الالتزام المستمر بقيمة (-٠.٧٧٠) ويؤكد معنوية هذا التأثير منه (F) حيث كانت (٤.٣٦٤) وهي اعلى من الجدولية . وبالتالي قبول الفرضية الفرعية " يوجد تأثير عكسي ذا دلالة معنوية للاعياء العاطفي في الالتزام المستمر".
- تأثير انعدام الشخصية في الالتزام المستمر:  
قيمة معامل التحديد  $R^2$  (٠.٠٩٩) وهذا يدل على ان انعدام الشخصية يؤثر بنسبة ٩% في الالتزام المستمر، اما قيمة معامل  $\beta$  (-٠.٣١٥) بمعنى ان الزيادة بدرجة واحدة من مستوى انعدام الشخصية يؤدي الى نقص في الالتزام المستمر بقيمة (-٠.٣١٥) . اما كلية الادارة والاقتصاد  $R^2$  (٠.٥٣٣) وقيمة  $\beta$  (-٠.٨٠٦) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (٥.٥٥٨) .
- تأثير انخفاض الانجاز الشخصي في الالتزام المستمر:  
قيمة معامل التحديد  $R^2$  (٠.٥١٩) وهذا يدل على ان انخفاض الانجاز الشخصي يؤثر بنسبة ٥١% في الالتزام المستمر، اما قيمة معامل  $\beta$  (-٠.٧٢٠) بمعنى ان الزيادة بدرجة واحدة من مستوى انخفاض الانجاز الشخصي يؤدي الى نقص في الالتزام المستمر بقيمة (-٠.٧٢٠) . بينما نجد في كلية الادارة والاقتصاد ان قيمة  $R^2$  (٠.٧٢٨) وقيمة  $\beta$  (-٠.٨٥٣) ومعنوية التأثير يمكننا قياسها من خلال قيمة F التي بلغت (٨.٠٣٦) .

جدول (١٠) العلاقات التأثيرية بين الانهيار والالتزام ككل وبعادهما الفرعية الفرعية لكليتي المستقبل والإدارة والاقتصاد

ت	المتغيرات	R <sup>٢</sup>	β	F
١-	علاقة التأثير بين الانهيار والالتزام التنظيمي ككل لكلية المستقبل	٠.٣٦٥	-٠.٦٠٤	١.٧٢١
٢-	علاقة التأثير للاعباء العاطفي في الالتزام المؤثر	٠.٠٨٨	-٠.٢٩٧	٠.٢٩٠
٣-	علاقة التأثير لانعدام الشخصية في الالتزام المؤثر	٠.٠١٢	-٠.١٠٩	٠.٠٣٦
٤-	علاقة التأثير لانخفاض الانجاز الشخصي في الالتزام المؤثر	٠.٥٣٧	-٠.٧٣٣	٣.٤٧٩
٥-	علاقة التأثير للاعباء العاطفي في الالتزام المعياري	٠.٠٨٠	-٠.٢٨٣	٠.٢٦٢
٦-	علاقة التأثير لانعدام الشخصية في الالتزام المعياري	٠.٠٣١	-٠.١٧٦	٠.٠٩٦
٧-	علاقة التأثير لانخفاض الانجاز الشخصي في الالتزام المعياري	٠.٥٤٣	-٠.٧٣٧	٣.٥٦٢
٨-	علاقة التأثير للاعباء العاطفي في الالتزام المستمر	٠.٠٩١	-٠.٣٠٢	٠.٣٠٠
٩-	علاقة التأثير لانعدام الشخصية في الالتزام المستمر	٠.٠٩٩	-٠.٣١٥	٠.٣٣٠
١٠-	علاقة التأثير لانخفاض الانجاز الشخصي في الالتزام المستمر	٠.٥١٩	-٠.٧٢٠	٣.٢٣٤
١١-	علاقة التأثير بين الانهيار والالتزام التنظيمي ككل لكلية الاداره والاقتصاد	٠.٦٧٣	-٠.٨٢٠	٦.١٦٤
١٢-	علاقة التأثير للاعباء العاطفي في الالتزام المؤثر	٠.٤٧٦	-٠.٧٧٩	٤.٦٣٠
١٣-	علاقة التأثير لانعدام الشخصية في الالتزام المؤثر	٠.٧٠٤	-٠.٨٣٩	٧.١٢٩
١٤-	علاقة التأثير لانخفاض الانجاز الشخصي في الالتزام المؤثر	٠.٧١٧	-٠.٨٤٧	٧.٦٠٧
١٥-	علاقة التأثير للاعباء العاطفي في الالتزام المعياري	٠.٤٦١	-٠.٦٧٩	٢.٥٦٣
١٦-	علاقة التأثير لانعدام الشخصية في الالتزام المعياري	٠.٣٣١	-٠.٥٧٥	١.٤٨٢
١٧-	علاقة التأثير لانخفاض الانجاز الشخصي في الالتزام المعياري	٠.٥٦٩	-٠.٧٥٤	٣.٩٦١
١٨-	علاقة التأثير للاعباء العاطفي في الالتزام المستمر	٠.٥٩٣	-٠.٧٧٠	٤.٣٦٤
١٩-	علاقة التأثير لانعدام الشخصية في الالتزام المستمر	٠.٦٤٩	-٠.٨٠٦	٥.٥٥٨
٢٠-	علاقة التأثير لانخفاض الانجاز الشخصي في الالتزام المستمر	٠.٧٢٨	-٠.٨٥٣	٨.٠٣٦

### الاستنتاجات والتوصيات

#### ١- الاستنتاجات: -

- ١- ارتفاع نسبة الشعور بالاعباء العاطفي والنفسي لدى عينة البحث في كلية المستقبل بسبب عدم الشعور بالامان في العمل وطبيعة مجتمع الطلبة الذي يتعاملون معه .
- ٢- تكون عينة البحث حساسة جداً تجاه اي موقف يحدث مع الزملاء في العمل وهذا نتيجة للضغوطات النفسية التي يتعرضون لها مما يسبب عدم الارتياح والتشنج تجاه الآخرين.
- ٣- زيادة الشعور لدى عينة البحث بالعزلة الاجتماعية والتفكير بالانسحاب من التجمعات واللقاءات مع جماعة العمل وهذا بسبب انخفاض الانجاز الشخصي للفرد وهو احد مؤشرات الانهيار .
- ٤- انخفاض الادراك لدى عينة البحث في الكليتين حول بعض المتغيرات التي يتكون منها الانهيار واهمية هذه المتغيرات في رفع او خفض نسبته لديهم وهذا ما عكسته قيم معامل التحديد .
- ٥- ارتفاع نسبة الولاء والانتماء لدى عينة البحث في كلية الادارة والاقتصاد تجاه كليتهم نتيجة لما غرسه الدين والعائلة في نفوسهم من صفات وقيم أخلاقية تكون لهم منهج عمل في حياتهم الخاصة والعملية.



٦- انخفاض مستوى الولاء والانتماء لدى عينة بحث كلية المستقبل تجاه منظماتهم بسبب ضعف وسائل التعزيز المستخدمة من قبل الكلية لزيادة ولائهم لها .

٧- تفاوت نسبة تأثير الانهيار على مستوى التزام الفرد بين الكليتين نتيجة لاختلاف ظروف ومناخ العمل بينهما.

## ٢- التوصيات: -

- ١- توفير الضمانات الاجتماعية والمالية من قبل كلية المستقبل لتدريبها لبث روح الامان والاستقرار لديهم.
- ٢- دراسة الظروف والمواقف من قبل كادر متخصص في القضايا الاجتماعية لمعرفة الاسباب التي تؤدي الى المواقف الحساسة والمتشنجة ومحاولة ايجاد الحلول لها قدر الامكان.
- ٣- تفعيل دور التنظيم غير الرسمي وذلك لامتناس الشعور بالعزلة الاجتماعية التي تحدث عند افراد عينة البحث.
- ٤- اقامة الندوات والحوارات التي تعالج بعض المشكلات التي تظهر في العمل والتي من خلالها يتم بيان بعض المفاهيم الادارية والتنظيمية والتي قد يكونون لايمتلكون الدراية الكافية عنها وماهي المتغيرات التي تحتويها وكيفية تفادي نتائجها السلبية .
- ٥- الاخذ بنظر الاعتبار الوسائل الخاصة بتعزيز الولاء والانتماء من قبل كلية المستقبل لرفع مستوى التزام افرادها العاملين تجاهها.
- ٦- العمل على جعل المناخ التنظيمي في كلية المستقبل الجامعة كونها من الكليات الاهلية قريباً من مناخ الكليات الحكومية من خلال التزام الطلبة بالضوابط والسلوكيات نفسها من خلال تفعيل نظام انضباط الطلبة .
- ٧- استخدام وسائل التحفيز بشتى انواعها لتشجيع الافراد الذين يتمتعون بالالتزام العالي تجاه عملهم.

## المصادر:-

- ١- ابن منظور، ابو الفضل جمال الدين بن مكرم المصري، لسان العرب، ج ٦ ، دار المعارف، القاهرة.
- ٢- أبو العلاء، محمد صلاح الدين،"ضغوط العمل وأثرها على الولاء دراسة تطبيقية على المديرين العاملين في الوزارة الداخلية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩.
- ٣- خضير، د. نعمة عباس، النعيمي، د. فلاح تايه، "الالتزام التنظيمي وفاعلية العمل"،مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد٣١، ١٩٩٦.
- ٤- رشيد، مازن فارس، "الدعم التنظيمي المدرك والابعاد المتعددة للولاء التنظيمي " المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ١١، العدد١، الكويت، ٢٠٠٤.

- ٥- سلامة، انتصار محمد طه، "مستوى الأداء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، ٢٠٠٣.
- ٦- سلامة، رتيبة "الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين . رسالة دكتوراه ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، الأردن ، ٢٠٠٣ .
- ٧- علي عاصي، نايف مجيد حسين، هدى "الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي العاملين، دراسة ميدانية في هيئة التعليم التقني " مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلة ١٠، العدد، ٢٠٠٨.
- ٨- الفهداوي ، فهمي خليفة صالح ،"دور فرق العمل في الالتزام التنظيمي - دراسة تحليلية ميدانية"، مؤتمة للبحوث والدراسات ، مجلد ٢٠ (٤) ، ٢٠٠٥ .
- ٩- القرشي، سوزان محمد "الولاء التنظيمي للموظفين الحكوميين في مدينة جدة بعض المحددات والاثار " ، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٩٩٨ .

- ١٠- Anastasios, zopiatis&Panayiotis, constant, "Leader ship styles and burnout: is there an association?", ٢٠٠٩.
- ١١- BabcockIII,J.H."Burnout among licensed master's level social workers in maine".٢٠٠٣.
- ١٢-Bandura,A., "Social Foundations of thought and action :Asocial coynative theory" , prentice-hall, Engelwood cliff ,NJ, ١٩٨٦.
- ١٣- Charles,kiesler, "The Psychology of commitment of Experiment linking behavior to believe", New York, academic press, vol.١٠٦,٤٥٩-٥٨٠, ١٩٩١.
- ١٤-Cordes, c.l. and Dougherty, t.w., "A review and an integration of research on job burnout", Academy of Management review, ١٨, ١٩٩٣, ٦٢١-٦٥٦.
- ١٥-Cordes, L., Cynthia Dougherty, Thomas W, "Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models", journal of organizational behavior, vol. ١٨, ١٩٩٧, ٦٨٥-٧٠١.
- ١٦- Demerouti,E.,Bakker,A.B.,Nachreiner,F.,&schaufeli,W.B."The job demands-resources model of burnout". Journal of applied psychology, ٨٦, ٤٩٩-٥١٢, ٢٠٠٧
- ١٧- Don . H , Slocum , j., v.r., Organizational Behavior , ١٠th ed, South -Western Thomson ,Canada,(٢٠٠٤).
- ١٨- Ebel,Robert, "Essentials of education measurement", Englewood, cliffs, New York Parentic Hall, INC, ١٩٧٢.
- ١٩- Hallbesleben, J.R.B.& Buckley, M.R. "Burnout in organizational life", Journal of Management, ٣٠(٦), ٨٥٩-٨٧٩, ٢٠٠٤.
- ٢٠- Jackson, S.E., Turner, J.A. and Brief, a.p. "Correlation of burnout among public service Lawyer", Journal of Occupational behavior, vol. ٨, ٣٣٩-٣٤٩, ١٩٨٧.

- ٢١- Jennifer C.,Cullen,Barbara A.,silver stein, "Linking Biomechanical workload and Organizational practices to Burnout and satisfaction "J Bus Psychol ٢٠٠٨.
- ٢٢- Keyton ,J."Communication and Organizational culture", Ca,Thousand Oaks,Sage,٢٠٠٥.
- ٢٣- Kumar, B. Pavan & Vijai N Giri , "Effects of Age and Experience on Job Satisfaction and Organizational Commitment", The Icfai (Institute of Chartered Financial Analysts of India) University Journal of Organizational Behavior, Vol. VIII, No. ١,٢١٠-٢٣٤, (٢٠٠٩).
- ٢٤-lee,R.T. and ashforth,B.E."on the meaning of maslach's three dimensions of burnout",Journal of Applied Psychology,vol.٧٥,٧٤٣-٧٤٧,١٩٩٠.
- ٢٥-Marmaya,Najihah,Hanisah.Norsyamina,Zawawi.Jeniwaty,Mohd,Jody"Organizational Commitment And Job Burnout Among Employees In Malaysia",٢٠١١.
- ٢٦-Maslach, Christian of Leiter, Michael,"The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment". Journal of Organizational behavior, vol.٩, ٢٩٧-٣٠٨,١٩٨٨.
- ٢٧- Maslach,c.,&Leiter,M.P." The truth about burnout. An Francisco: Jossey Bass.١٩٩٧.
- ٢٨- Maslach,C.,Schaufeli,W.B.&Leiter,M.p."job burnout" in S.T. Fiske,D.L. Schachter&C.Zahn-waxer(Eds),Annual Review of Psychology,٥٣,٢٠٠١.
- ٢٩- Matin,Hasan zarei,kalai,Nader seyed,Anvari,Mohammed Reza,"Do demographic variable Moderate the Relationship Between Job burnout and its consequences?,Iranian journal of management studies(IJMS) Vol.٥ ,No.١,٤٧-٦٢,٢٠١٢.
- ٣٠- Motaghi,Mohammad,Hossein,"Astudy of the Relationship Between Fear of Success and Burnout among Working Women in Iranian Public Schools",Asian Academy of Management Journal,Vol.١٣,No.١,١-١٤, ٢٠٠٨
- ٣١-Rossler,Wulf,"Stress,burnout,and job dissatisfaction in mental health workers",Eur Arch Psychiatry Clin Neurosci ,Eur Arch Psychiatry Clin Neurosci(Suppl ٢),S٦٥-S٦٩,٢٠١٢.
- ٣٢- Saral. Schearcz cook, "Explaining burnout :A mixed method investigation of information technology worker,Capella university,٢٠٠٦
- ٣٣- Sekaran ,U. "research Methods for managers : ASkill-building approach,John whiley&Sons,١٩٩٢.
- ٣٤- shanthi,srinivas,"organization commitment and job burnout among of Employees of Non-profit organization s",
- ٣٥- Sulaiman,A.m.& P.A.Isles,"Is Continuance Commitment Beneficial to Organizations: Commitment-Performance Relationship". Journal of Managerial Psychology ١٥(٥),٢١٥-٢٤٠,٢٠٠١.
- ٣٦- Susan E.Jackson and Randall S.Schuler, "Preventing employee Burnout," AMACOM Periodicals Division, American Management, ١٩٨٣.

- ٣٧- Taris, T.w., Leblanc, P.M., Schaufeli,W.B.&Schreurs,P.J.G"Are there causal relationships between the dimensions of maslach burnout Inventory? Are view and two longitudinal tests", Work&street, ١٩, ٢٠٠٥.
- ٣٨- Tement, Sara & Borza, Adrian and et al, "Burnout: Definition recognition and prevention".٢٠١٢

### ملحق رقم (١)

#### اسماء الاساتذة المحكمين لاداة البحث

ت	الاسم	مكان العمل
١-	أ.د عباس حسين الحميري	كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بابل
٢-	أ.د حسين محمد جواد	كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بابل
٣-	أ.د فاهم عباس حسين	عميد كلية التربية / جامعة بابل
٤-	ا.م.د مجبل رفيق مرجان	كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بابل
٥-	أ.م كامل شكير عبيس	كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بابل

جامعة بابل

ملحق رقم (٢)

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم الادارة الصناعية

م/ استبانة

الأخت الكريمة ..... الأخ الكريم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين ايديكم استبانة البحث الموسوم  $\otimes$  تأثير الانهيار على مستوى الالتزام التنظيمي  $\otimes$  دراسة مقارنة بين كلية المستقبل الجامعة / بابل وكلية الادارة والاقتصاد ، واود ان اتقدم لكم بوافر الشكر والامتنان مقدما لأنكم ستخصصون جزء من وقتكم الثمين للأجابة على فقراتها ،ويسرنا ان ندون في ادناه الملاحظات الاتية:

- لا حاجة لذكر الاسم اذ سيكون التعامل مع البيانات بسرية تامة وان البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي حصرا.
- ان نجاح هذا البحث يتوقف على صحة الاجابة ودقتها ، لذا يرجى التريث والموضوعية في تحديد الرأي لغرض تحقيق الأهداف التي نرجوها من هذا البحث.
- لا توجد هناك اجابات صحيحة واخرى خاطئة ، بقدر ماتعكس الأجابة وجهة نظركم عن كل فقرة من فقرات الاستبانة.
- يرجى عدم ترك أي فقرة من دون اجابة.
- ان الباحثة مستعدة للأجابة عن أي تساؤلات أو اشكالات تواجهكم.

مع جزيل الشكر والامتنان.

الباحث

م.د زينب عبد الرزاق عبود

١. البيانات الشخصية :

١. الجنس ذكر ( ) أنثى ( )
٢. السن ( ٣٠-٢٦ ) ( ٣٥-٣١ )
- ( ٤٠-٣٦ ) ( ٤٥-٤١ ) ( ٤٦ فأكثر )
٣. المؤهل العلمي دبلوم عالي ( ) ماجستير ( ) دكتوراه ( )
٤. عدد سنوات الخدمة اقل من سنوات ( ٥ ) ( ١٠-٦ )

( ١١-١٥ ) ( ١٦-٢٠ ) ( ٢١ فأكثر )

٥. المركز الوظيفي تدريسي ( ) رئيس القسم ( ) مقرر قسم ( )

الانهيار: " ذلك الضغط المتزامن من بيئة العمل نتيجة للصراعات والمنافسات بين العاملين وندرة الوقت والطلب المتزايد عليه بالإضافة إلى العوامل والسمات الشخصية ".

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
اولا	الاعياء العاطفي:					
١.	يتولد عندي إحساس بالتوتر والقلق أثناء العمل					
٢.	عندما اكون في العمل اشعر بالاعياء العاطفي					
٣.	اشعر بالاكنتاب عندما اذهب للعمل					
٤.	اشعر بالاحباط لعدم وجود انصاف وعدالة بين التدريسيين					
٥.	امارس العنف مع زملائي في العمل					
٦.	اشعر بالانفعال بسرعة من الآخرين بسبب سوء حالتي النفسية					
ثانيا	انعدام الشخصية:					
٧.	اشعر بعدم امتلاكي القدرات الذاتية او المؤهلات الوظيفية اللازمة لتأدية عملي بالشكل الصحيح					
٨.	يتولد لدي احساس بالفشل في تأدية اي عمل					
٩.	اكون حساس جدا تجاه اي موقف يحدث مع زملائي في العمل					
١٠.	اتصرف بعدوانية تجاه المتعاملين معي سواء كانوا زملاء عمل او زبائن					
١١.	الخلافات العائلية تؤثر على تصرفاتي داخل العمل					
١٢.	ينتابني شعور بالارتياح بعدم الارتياح من الادارة					
١٣.	ارغب في تغيير عملي باستمرار					
ثالثا	انخفاض الانجاز الشخصي:					
١٤.	تتوفر لدي الرغبة بالاستقالة من عملي					
١٥.	يتولد لدي شعور بالملل من العمل المكلف به					
١٦.	يكون مستوى ادائي في العمل ضعيف					
١٧.	اشعر بالكسل والالم في عضلات جسمي بعد تأديتي لمهام عملي					
١٨.	الحماس ضعيف اتجاه عملي					
١٩.	اشعر بالعزلة الاجتماعية وافكر بالانسحاب من جماعة العمل اكثر الاحيان					
٢٠.	اشعر بعدم الرضا عن العمل الذي اقوم به					

الالتزام : درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل اكبر جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها ، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة .

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	<i>الالتزام المؤثر:</i>					
١.	انا مستعد للعمل في منظمات اخرى اذا كلفت بعمل مماثل بما اقوم به حالياً					
٢.	اتحدث عن عملي امام الآخرين بكل اعتزاز					
٣.	اشعر بالسعادة لعملي في الكلية لانها توفر لي بيئة عمل مناسبة					
٤.	غالباً ماانتطابق قيمي مع قيم الكلية التي اعمل فيها					
٥.	افتخر امام الآخرين بأنني عضو في هذه الكلية					
	<i>الالتزام المعياري:</i>					
٦.	لو حصلت على وظيفة افضل في مكان آخر ، ليس من الصواب ترك عملي الحالي للالتحاق بعمل آخر					
٧.	ارتكبت خطأ حينما قررت ان اعمل في هذه الكلية					
٨.	اشعر بنوع من الالتزام الاخلاقي تجاه عملي					
٩.	لقد تعلمت منذ الصغر ضرورة الولاء المستمر لعائلتي وللمجتمع وهذا انعكس على الكلية ايضاً					
١٠.	كانت الامور افضل في تلك الأيام التي قضى فيها الناس معظم حياتهم الوظيفية في مكان عمل واحد					
	<i>الالتزام المستمر:</i>					
١١.	احد الاسباب المهمة لعدم تركي لعملي هو ندرة الوظائف المتاحة					
١٢.	ان تركي لعملي الحالي يسبب لي ارباكاً مالياً ومعنوياً					
١٣.	اعتقد ان الوظائف المتاحة للعمل في منظمات اخرى قليلة لدرجة تجعلني لافكر في ترك وظيفتي الحالية					
١٤.	اي تغيير مهما كان بسيطاً في وضعي الحالي قد يؤدي بي الى ترك الكلية					
١٥.	ان استمراري في العمل انما يعكس مدى اضطراري للعمل بنفس القدر الذي يعكس رغبتني في العمل في الفترة الحالية					